

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPERCAYAAN NASABAH GENERASI Z DAN MILENIAL TERHADAP BANK DIGITAL DI PULAU JAWA

Oleh :

Isnu Wardana

ABSTRAK

Tujuan Tugas Akhir ini adalah mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan nasabah Generasi Z dan Milenial terhadap bank digital di Pulau Jawa. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan data primer yang diperoleh melalui kuesioner Google Form kepada 105 responden. Data dianalisis menggunakan Microsoft Excel dan SPSS melalui analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,27 (sangat tinggi), diikuti reputasi bank sebesar 4,05 (tinggi) dan keamanan sistem serta data sebesar 4,03 (tinggi). Temuan ini menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah terhadap bank digital dipengaruhi oleh keamanan, kemudahan penggunaan, dan reputasi bank, dengan kemudahan penggunaan sebagai faktor yang paling dominan.

Kata kunci: Kepercayaan Nasabah, Bank Digital, Keamanan sistem dan data, Kemudahan Penggunaan, Reputasi Bank

FACTORS THAT INFLUENCE GENERATION Z AND MILLENNIAL CUSTOMER TRUST IN DIGITAL BANKS ON JAVA ISLAND

By :

Isnu Wardana

ABSTRACT

The objective of this final project is to determine the factors influencing the trust of Generation Z and Millennial customers in digital banks in Java. The study used a descriptive quantitative approach with primary data obtained through a Google Form questionnaire from 105 respondents. Data were analyzed using Microsoft Excel and SPSS through descriptive analysis. The results showed that ease of use obtained the highest average score of 4.27 (very high), followed by bank reputation at 4.05 (high) and system and data security at 4.03 (high). These findings indicate that customer trust in digital banks is influenced by security, ease of use, and bank reputation, with ease of use being the most dominant factor.

Keywords: Customer Trust, Digital Banking, Service Security, Ease Of Use, Bank Reputation